



Arbitro per le Controversie Finanziarie

Decisione n. 4874 del 3 gennaio 2022

## **ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE**

Il Collegio

composto dai signori

Dott. G. E. Barbuzzi – Presidente

Prof. Avv. M. Rispoli Farina - Membro

Cons. Avv. D. Morgante – Membro

Prof. Avv. G. Guizzi – Membro

Prof. Avv. G. Afferni – Membro

Relatore: Prof. Avv. G. Guizzi

nella seduta del 18 novembre 2021, in relazione al ricorso n. 5648, dopo aver esaminato la documentazione in atti, ha pronunciato la seguente decisione.

### **FATTO**

*1.* La controversia sottoposta alla cognizione dell'Arbitro concerne il tema della responsabilità dell'intermediario nella prestazione dei servizi di investimento, in particolare sotto il profilo dell'inadempimento degli obblighi di informazione sulle caratteristiche degli strumenti finanziari e della mancata rilevazione della loro inadeguatezza rispetto al profilo. Questi, in sintesi, i fatti oggetto del procedimento e considerati come rilevanti dal Collegio ai fini della decisione.

*2.* Dopo aver presentato un reclamo in data 16 luglio 2019, riscontrato dall'intermediario tre giorni dopo in maniera giudicata insoddisfacente, il

ricorrente, avvalendosi dell'assistenza di un difensore, si è rivolto all'Arbitro per le Controversie Finanziarie, rappresentando quanto segue.

Il ricorrente espone di avere effettuato, in data 1° marzo 2018, l'acquisto di obbligazioni Astaldi per nominali € 100.000,00 e un controvalore effettivo di investimento di € 80.686,66.

Il ricorrente deduce plurimi inadempimenti da parte dell'intermediario agli obblighi inerenti al rapporto avente ad oggetto la prestazione dei servizi di investimento. In particolare, il ricorrente lamenta che l'intermediario:

(i) non avrebbe reso la dovuta informativa sulla natura, sulle caratteristiche e sui rischi insiti nelle obbligazioni (in fase di collocamento destinati a soli operatori qualificati) anche con riferimento al rischio emittente e al *rating* creditizio;

(ii) avrebbe omesso di acquisire in modo idoneo le informazioni necessarie sul profilo dell'istante. Al riguardo il ricorrente sostiene che egli si sarebbe limitato ad apporre la sottoscrizione ai questionari MIFID datati 4 settembre 2015 e 3 marzo 2016, senza però compilarli autonomamente, le risposte alle diverse domande essendo state valorizzate digitalmente dall'intermediario peraltro con informazioni inaccurate e inesatte (come l'indicazione quale titolo di studio della laurea invece che della licenza media inferiore) e intrinsecamente incongruenti (tra cui la conoscenza di tutti gli strumenti finanziari nonostante il sopra indicato titolo di studio e la professione svolta di operaio; un orizzonte temporale di investimento di lungo periodo nonostante fosse pensionato);

(iii) non avrebbe correttamente condotto la valutazione di adeguatezza dell'operazione, dal momento che la stessa è stata dichiarata inadeguata soltanto sotto il profilo della eccessiva concentrazione emittente del portafoglio e adeguata sotto gli altri profili esaminati.

Sulla base di quanto esposto il ricorrente conclude chiedendo al Collegio di dichiarare l'intermediario tenuto al risarcimento del danno che quantifica in € 74.811,66

**3.** L'intermediario si è costituito nei termini prescritti dal Regolamento, chiedendo il rigetto del ricorso.

Il resistente ricostruisce la genesi dell'operazione controversa. Al riguardo l'intermediario sostiene che il ricorrente si sarebbe recato presso i propri locali chiedendo espressamente di acquistare le obbligazioni oggetto del contendere in quanto conosceva già lo strumento finanziario; per tale motivo il promotore procedeva e redigere la valutazione di adeguatezza, dovuta per contratto anche in casi di investimenti autonomamente decisi dal cliente, consegnandogli copia del relativo verbale.

In relazione all'adempimento degli obblighi informativi, il resistente sottolinea che nell'area riservata del sito di *internet banking* era presente una scheda riepilogativa delle principali informazioni sul titolo la quale, oltre ai dati relativi al suo andamento, presenta al suo interno anche un *link* cliccabile denominato "*informativa titolo*" che riporta ad una "*Scheda informativa*" in cui sono analiticamente illustrate le caratteristiche e i rischi dello strumento finanziario (rischio di tasso d'interesse, rischio di rimborso anticipato, rischio emittente), così come il *rating* CCC+. Ai fini della prova dell'informativa resa l'intermediario deposita agli atti la copia della scheda pubblicata sul sito al momento dell'operazione contestata e sottolinea come il ricorrente risulti essersi più volte collegato dopo l'acquisto all'area riservata del sito.

In merito al profilo del ricorrente, l'intermediario richiama in primo luogo il principio di autoresponsabilità, che comporta che il cliente debba ritenersi vincolato alle risposte rese in occasione della compilazione del questionario, da cui emerge un profilo di investitore con una elevata esperienza finanziaria, in ragione della pregressa operatività svolta anche presso altri intermediari, nonché una significativa propensione al rischio, con disponibilità ad accettare anche elevate oscillazioni di valore del capitale investito e un rischio di perdita parimenti elevato. Il profilo dinamico sarebbe del resto confermato anche dalla composizione del portafoglio, e dalla operatività del cliente sia prima sia dopo l'operazione contestata. L'intermediario osserva, quindi che la valutazione di adeguatezza – eseguita, come detto, in forza di un'espressa previsione contrattuale – era pienamente giustificata per un investitore dal profilo dinamico.

Il resistente contesta, infine, la quantificazione del danno ed eccepisce il concorso di colpa nella sua produzione da parte del cliente, il quale avrebbe contribuito all'aggravamento del medesimo conservando le obbligazioni in portafoglio anche successivamente alla presentazione del reclamo, che rappresenta con certezza il momento in cui il ricorrente ha assunto consapevolezza della rischiosità dell'investimento. Al riguardo l'intermediario segnala che se il ricorrente avesse venduto le obbligazioni a quella data avrebbe potuto recuperare una somma pari ad € 26.500,00, che dunque, ai fini della determinazione del danno, dovrebbe essere conteggiata in detrazione dal capitale investito insieme con le cedole *medio tempore* incassate.

4. Il ricorrente si è avvalso della facoltà di presentare deduzioni integrative ai sensi dell'art. 11, comma 5, Regolamento ACF.

Il ricorrente sostiene di non aver mai ricevuto la scheda informativa che avrebbe dovuto illustrare il contenuto e le caratteristiche delle obbligazioni. Il ricorrente sostiene, altresì, di non aver mai effettuato l'accesso all'area riservata del sito di *internet banking*, ed afferma che i relativi accessi sarebbero stati effettuati, seppure tramite l'uso delle sue credenziali, dal promotore. Il ricorrente mette in ogni caso in discussione il valore di prova delle estrazioni dai sistemi informatici prodotti agli atti dal resistente e che attestano gli avvenuti accessi all'area riservata attraverso le credenziali di autenticazione del ricorrente.

5. Anche l'intermediario si è avvalso della facoltà di replicare.

Il resistente si sofferma principalmente sulle contestazioni avanzate dal ricorrente rispetto alle estrazioni effettuate dai sistemi informatici, sottolineando l'irrilevanza del fatto che le stesse siano sprovviste di «*certificato digitale che ne attesti la provenienza, autenticità ed integrità*», atteso oltretutto che il requisito della «*certificazione digitale*» non è previsto *ad probationem* da alcuna norma vigente.

## **DIRITTO**

1. Nel caso in esame è documentato – attraverso il rapporto recante la valutazione di adeguatezza predisposto dal promotore - che l’operazione è stata disposta dal ricorrente, a seguito di interlocuzione intervenuta in filiale, su sua espressa richiesta. Tale circostanza comporta, dunque, che la questione principale che si pone nella presente controversia – ossia se l’intermediario abbia assolto o meno gli obblighi informativi sulle caratteristiche dello strumento finanziario al momento dell’acquisto – non possa essere valutata facendo esclusivo riferimento alla presenza sull’area riservata del sito di *internet banking* della scheda prodotto e alle informazioni ivi presenti, quanto piuttosto verificando se e come il promotore abbia illustrato al cliente le caratteristiche dello strumento nell’occasione del predetto incontro all’esito del quale ha emesso il su citato rapporto.

Orbene, sotto questo profilo, il resistente non ha dato alcuna prova di quali siano state le informazioni veicolate in tale occasione al ricorrente, avendo anzi implicitamente affermato di non averne resa alcuna in quanto, a suo dire (ma tale assunto non è dimostrato) il cliente avrebbe dichiarato di conoscere già il titolo.

2. Il fatto che l’intermediario non abbia dimostrato di aver assolto gli obblighi informativi sulle caratteristiche dello strumento finanziario prima che il ricorrente disponesse l’acquisto non basta, tuttavia, a giustificare l’accoglimento del ricorso. Nella presente vicenda la circostanza che il resistente abbia dimostrato – attraverso il deposito degli estratti informatici (la cui attendibilità non può essere seriamente messa in discussione)– che il ricorrente ha effettuato, seppure dopo aver disposto l’operazione, plurimi accessi con le proprie credenziali all’area riservata del sito ove le informazioni sulle caratteristiche dello strumento erano presenti, consente di ritenere che se anche il cliente non avesse avuto la piena consapevolezza delle caratteristiche delle obbligazioni nel momento in cui ha dato l’ordine di investimento, il fatto che egli ne abbia preso visione successivamente senza tuttavia manifestare ripensamenti costituisce un elemento indiziario forte nel senso della complessiva conoscenza da parte del cliente quanto alla rischiosità dell’investimento effettuato; il che vale, allora, a rendere causalmente ininfluenza sulla scelta di acquistare i titoli oggetto del contendere la pure riscontrata omissione informativa dell’intermediario al momento in cui l’operazione è stata disposta.

A questo riguardo è opportuno solo aggiungere che non è possibile togliere valore alla circostanza indicata evocando, come fa il ricorrente, che l'uso delle credenziali non sarebbe a sé riferibile, trattandosi di una affermazione del tutto indimostrata, e ad ogni modo poco credibile (non è, infatti, dato comprendere quale sarebbe stata la ragione per cui il promotore avrebbe dovuto accedere all'area riservata utilizzando le credenziali del cliente).

3. Le altre doglianze del ricorrente sono manifestamente prive di fondamento.

Quanto alla asserita non corrispondenza delle risultanze del questionario rispetto al reale profilo di investitore, è sufficiente ricordare che il ricorrente ha sottoscritto il relativo documento, così assumendosi la paternità delle risposte ivi contenute. D'altra parte, l'attendibilità complessiva del profilo appare confermata anche dall'analisi del portafoglio del cliente che rivela, sia prima sia dopo l'operazione contestata, la presenza di strumenti con caratteristiche di rischio sempre coerenti con la propensione indicata in sede di profilatura,

Per quel che concerne, invece, la valutazione di adeguatezza rispetto al profilo e risultante dal rapporto predisposto dal promotore, essa non presenta, sempre considerando sia quello espressamente dichiarato, sia quello che si può trarre in concreto dall'analisi degli altri investimenti, antecedenti e successivi, particolari motivi di criticità.

In conclusione, il ricorso non è, nel complesso, suscettibile di accoglimento.

## **PQM**

Il Collegio respinge il ricorso.

Il Presidente

Firmato digitalmente da:

Gianpaolo Eduardo Barbuzzi